B6: POLÍTICA DE QUEJAS Y RECLAMOS

1. Propósito y alcance

Como parte de nuestra filosofía general de ofrecer un entorno de trabajo seguro y prácticas laborales justas, es importante establecer un procedimiento para que los empleados expresen formalmente sus inquietudes o quejas.

Creemos que la mayoría de los desacuerdos, disputas o diferencias relacionados con las condiciones de empleo o la cooperación entre compañeros de trabajo pueden resolverse de manera informal y amistosa mediante el diálogo u otros enfoques de resolución de problemas. Si esto no es posible, esta Política describe una vía para presentar quejas más formales.

Esta Política debe leerse junto con la **B1: Política de Código de Conducta** y la **B4: Política de Intimidación y Acoso en el Lugar de Trabajo**. Cuando una queja se relacione con acoso, discriminación o violencia en el lugar de trabajo, se aplican los procedimientos de la B4. Cuando una queja se relacione con una presunta infracción del Código de Conducta, se aplica la estructura de denuncia de la B1.

Si una queja se relaciona con acoso o violencia en el lugar de trabajo, deben seguirse la política y los procedimientos de denuncia descritos en la Política de Intimidación y Acoso de Justice Education Society (JES), en lugar de los de esta Política.

Esta Política se aplica a todos los empleados, consultores, contratistas, voluntarios, directores y funcionarios de JES.

2. Política

Paso 1: Hable con la persona. Si la queja es con otro empleado, lo mejor es que, en primer lugar, hable directamente con esa persona y le explique sus inquietudes. Incluya ejemplos específicos que ilustren la queja y algunas soluciones sugeridas. Juntos, intenten encontrar una solución al problema.

Paso 2: Conversación informal con el supervisor. Si una conversación directa no resuelve la queja, o si no se siente cómodo hablando directamente con esa persona, puede tener una conversación informal con su supervisor inmediato. Muchas inquietudes pueden resolverse de manera informal cuando usted y su supervisor dedican tiempo a revisar la inquietud y analizar opciones para abordarla. Después de una conversación inicial, se debe invitar a la persona contra quien se dirige la queja y a su supervisor a participar en el diálogo, para comprender todas las perspectivas del asunto y desarrollar conjuntamente una solución razonable.

Si la queja es con su propio supervisor, esta conversación informal se lleva a cabo con el supervisor de su supervisor, también conocido como el gerente de nivel superior.

Paso 3: Queja por escrito al supervisor y al gerente de nivel superior. Si no está satisfecho con los resultados de la conversación informal del Paso 2, puede presentar una queja por escrito (una carta o un correo electrónico) dentro de una semana a partir de la conversación del Paso 2 a su supervisor inmediato y al gerente de nivel superior, que incluya:

- La naturaleza de la queja.
- Información detallada, incluidas pruebas del problema, testigos, políticas relacionadas, etc.
- La solución o el resultado que desea.

El gerente de nivel superior, o la persona que designe, le responderá por escrito dentro de cinco (5) días hábiles. En algunos casos, puede ser necesaria una prórroga, en cuyo caso JES le informará cuándo puede esperar una respuesta.

El supervisor que reciba esta queja por escrito debe compartirla con recursos humanos (RR. HH.) y con el Director Ejecutivo (CEO).

Si su queja se relaciona con acoso, discriminación, represalias o violencia en el lugar de trabajo, puede presentar la queja por escrito directamente a su supervisor, a RR. HH. o al CEO, como se describe en la Política de Intimidación y Acoso. Esa Política contiene instrucciones y pautas detalladas.

Paso 4: Queja por escrito al CEO. Si no está satisfecho con la respuesta por escrito del gerente de nivel superior en el Paso 3, puede presentar una queja por escrito al CEO para su revisión. La solicitud de revisión incluye:

- Una explicación de la queja y los detalles de todos los esfuerzos previos para resolver el problema.
- Una copia de la queja por escrito tal como se presentó al supervisor inmediato.
- Una copia de la respuesta por escrito del supervisor inmediato a su queja.
- Información detallada sobre su insatisfacción con la respuesta del gerente de nivel superior.

El CEO consultará con su supervisor inmediato y con cualquier otra parte pertinente para evaluar la queja y le dará una respuesta por escrito dentro de 15 días. En algunos casos, puede ser necesaria una prórroga; el CEO le informará cuándo puede esperar una respuesta por escrito. La revisión del CEO es definitiva, a menos que nuevas pruebas u otras circunstancias justifiquen una revisión adicional de la queja.

Se prohíben las represalias contra cualquier empleado que presente una queja, y estas pueden dar lugar a medidas disciplinarias que pueden incluir el despido.

Los procedimientos de esta Política están pensados para ser flexibles a fin de responder a las circunstancias específicas de cada caso. JES se reserva el derecho de seguir un procedimiento diferente cuando lo considere apropiado en cualquier circunstancia.

Paso 5: Queja por escrito a la Presidencia de la Junta Directiva. Si la queja involucra al CEO, la queja por escrito del Paso 4 debe presentarse directamente a la Presidencia de la Junta Directiva en lugar de al CEO. La Presidencia de la Junta Directiva consultará con las partes pertinentes y dará una respuesta por escrito dentro de 30 días. La revisión de la Presidencia de la Junta Directiva es definitiva, a menos que nuevas pruebas u otras circunstancias justifiquen una revisión adicional.

En cualquier etapa, puede presentar una denuncia anónima mediante el Formulario de Denuncia de Conducta de JES, disponible en inglés y español aquí, que llega directamente a la Presidencia de la Junta Directiva y no es accesible para el personal ni la dirección de JES. Las denuncias anónimas son apropiadas cuando usted no se siente seguro utilizando el proceso formal de quejas.

3. Reconocimiento de la Política

Acceda al Formulario de Google de Políticas para Empleados de JES para confirmar que ha leído, comprendido y acepta cumplir la Política B6 de JES: Política de Quejas y Reclamos.

Traducción al español de la versión en inglés (octubre de 2026). En caso de discrepancia, prevalecerá la versión en inglés.